

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Manajemen dan Bisnis
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Ganjil tahun 2008/2009

ANALISIS MENGENAI PENGARUH ANTARA DIFFERENSIASI (KONTEN DAN KONTEKS) DAN KOMUNIKASI PEMASARAN (PROMOSI PENJUALAN DAN PUBLISITAS) TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN JUN NJAN RESTORAN CABANG ARTERI PONDOK INDAH

Handy Zenas (0900 832074)

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk menyajikan informasi yang berkaitan dengan pengaruh atau hubungan Differensiasi dan Komunikasi pemasaran terhadap Kesetiaan Pelanggan Restoran Jun Njan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner. Instrumen uji coba dengan menggunakan uji validitas butir dan koefisien reliabilitas. Responden adalah Pelanggan Restoran Jun Njan Cabang Arteri Pondok Indah berjumlah 50 orang pelanggan, dan kuosionaire yang disebarkan mendapatkan penilaian valid dan reliabel. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS 11.5. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Diffensiasi dan Komunikasi Pemasaran yang dilakukan oleh Restoran Jun Njan hanya memberikan pengaruh kecil dalam meningkatkan Kesetiaan Pelanggan. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa Differensiasi dan Komunikasi Pemasaran yang dilakukan oleh Restoran Jun Njan masih belum optimal, sehingga belum dapat secara maksimal dan signifikan dalam meningkatkan tingkat Kesetiaan Pelanggan.

Kata Kunci : Differensiasi (Konten dan Konteks), Komunikasi Pemasaran (Promosi Penjualan dan Publisitas), Kesetiaan Pelanggan